



BUENAS PRÁCTICAS DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

La tecnología es un siervo útil, pero un amo peligroso.
(Christian Lous Lange)



Construyendo MÁS+



Proveedor de servicios de tecnología para Camacol



2



Cesar Chávez
Help Desk Manager ITSM



Ferney González
Analista de Ciberseguridad



Jamer Díaz
Soporte Técnico IT

¡Bienvenidos!





- 1. OBJETIVO DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍA**
- 2. ACTIVIDADES SOPORTADAS POR EL SERVICIO DE TECNOLOGÍA**
- 3. ACTIVIDADES NO INCLUIDAS**
- 4. MESA DE AYUDA**
- 5. TIPS PARA CUIDAR LOS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS**
- 6. TIPS PARA GENERACIÓN DE CONTRASEÑAS SEGURAS**
- 7. MEDIDAS PARA EL BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS**
- 8. PLATAFORMAS Y HERRAMIENTAS QUE APOYAN LA OPERACIÓN**

Contenido de la Inducción



Asegurar la prestación de los servicios de consultoría y asesoría informática y de soporte técnico garantizando que la infraestructura tecnológica se encuentre actualizada y configurada para el normal funcionamiento de los sistemas informáticos de la organización.

El **servicio técnico permanente** cuenta con dos profesionales especializados en apoyo en sitio el cual se soporta por el **registro de tickets** vía mesa de ayuda.



Objetivo del Servicio de Tecnología

Actividades que se apoyan desde el Servicio de Tecnología

Programar de manera periódica (trimestral) la actualización de las contraseñas o credenciales de inicio de sesión



Brindar la asesoría para definir el plan anual de presupuesto en tecnología y sistemas de información.

Programar y generar el backup diario de las aplicaciones en los dispositivos



Generar las alarmas y alertas que generen riesgo para el normal funcionamiento de los sistemas informáticos dentro de la organización.

Realizar el acompañamiento y prestar asesoría a las áreas que contraten productos de software o servicios tecnológicos dentro de la organización.



Realizar la instalación y adecuación de nueva infraestructura tecnológica que se adquiera en la organización, derivado de daños de dispositivos y equipos tecnológicos.

Participar en comités de sistemas y comités de contratación que la organización convoque.



Notificar de inmediato el descubrimiento de cualquier uso no autorizado de sus servicios o cualesquiera otras violaciones de la seguridad, y cooperar plenamente, con cualquier investigación y las actividades de mitigación que se consideren necesarias.

Actividades no incluidas



Revisión, mantenimiento y mejoras a dispositivos y equipos personales.



Configuración de información corporativa en dispositivos y equipos personales.



Atención a soluciones de soporte sin registro de tickets.



Compra de dispositivos tecnológicos para uso corporativo. La adquisición de bienes y servicios se realiza únicamente desde el área de compras.



Configuración de equipos y elementos tecnológicos de uso personal.



Asesorías y consultorías a empresas afiliadas al gremio.

Mesa de Ayuda

Herramienta que nos permite solicitar requerimientos e identificar necesidades de apoyo y resolución de problemas de tipo tecnológico y de seguridad de la información.

Es un único punto de contacto entre la organización y el proveedor de sistemas frente a la atención en temas de sistemas.



La mesa de Ayuda permite

1. Enviar tickets.
2. Consultar los tickets enviados previamente.
3. Hacer seguimiento a las respuestas del equipo de soporte.
4. Consultar tips y buenas prácticas en tecnología.



Enviar un ticket
Enviar un nuevo ticket a un departamento



Ver tickets existentes
Ver tickets enviados en el pasado



Base de Conocimientos (KB)

Artículos destacados Últimos artículos

Mesa de Ayuda



Paso 1

Ingrese a

<https://soporte.ayuda.it>



Paso 2



Enviar un ticket

Enviar un nuevo ticket a un departamento



Paso 3

¿En que podemos ayudarle?

Conectividad

Ninguna

Conectividad

CROWSTRIKE

DARKTRACE

Clave

Click para continuar



Paso 4

Registre los datos corporativos y el mensaje claro del requerimiento que desea resolver

Enviar una Solicitud de Asistencia
Campos marcados son requeridos*

Nombre: *

E-mail: *

Prioridad: *

Cliente: *

Asunto: *

Mensaje: *

Código: *



Paso 5

Adjuntar archivos de soporte, indicar No ser un Robot y registrar correctamente los números de control de seguridad

Adjuntos:

Arrastre los archivos aquí o haga click en el botón 'Añadir archivo' para seleccionar los archivos que desea cargar.

Añadir archivo

Límite de carga de archivos

Prevención del SPAM
Are you a robot? (yes or no) Es usted un robot?
(sí o no)

2 9 4 8 3

Escriba el número que aparece en la imagen



Paso 6

Revisar el mensaje enviado al correo electrónico para iniciar seguimiento entre 1 y 72 horas

[#9AE-81H-LB2L] Ticket received: Acceso a Gestión Gremial Regional



Sofistic - Mesa de Ayuda. <mesa@ayuda.it>

Para Adriana Calle

Dear Adriana Calle,

Your support ticket "Acceso a Gestión Gremial Regional" has been submitted.

Consejos prácticos que te ayudarán

A cuidar tu dispositivo electrónico:



1. No pongas objetos encima del portátil.
2. Mantén el equipo alejado de cualquier líquido.
3. Utiliza el ordenador portátil sobre una superficie plana y firme, sin obstruir las rejillas de ventilación.
4. No dejes cargando el PC por más tiempo del necesario, esto daña la batería.
5. Recuerda desconectar el cargador del PC al finalizar la jornada o cuando no lo estés utilizando.
6. Guarda tu portátil en una funda adecuada a su tamaño y suficientemente acolchada para protegerlo de pequeños golpes.

Consejos prácticos que te ayudarán

A cuidar tu dispositivo electrónico:



¡Utiliza Bases de portátiles!

***¡Asegura los portátiles
con guayas de seguridad!***

Puede solicitarlas en la recepción.
Firma la planilla de entrega.



Consejos prácticos que te ayudarán

A cuidar tu dispositivo electrónico:

Cuando no este utilizando el computador:

Debes dejarlo en un lugar seguro.

Antes de salir a almorzar o al salir de la oficina:

Guarda el computador en el locker o en el cajón del puesto de trabajo.



Al realizar algún desplazamiento corto, dentro de la oficina: Suspende el equipo y baja la tapa del portátil si vas a hacer algún desplazamiento corto.

Tips para generación de Contraseñas seguras



Las contraseñas deben tener una longitud de más de 8 caracteres y contener información alfanumérica (dígitos, letras y caracteres especiales).

Usa una contraseña larga pero fácil de recordar. Un buen ejemplo de código seguro sería la letra de alguna canción que te gustara o tomar un libro al azar y escribir dos o tres palabras de una misma frase. Puedes usar acrónimos, sustituir letras por su equivalente numérico del alfabeto, etc. Incorpora mayúsculas y números.



No uses la misma contraseña en el correo personal, el correo corporativo y las redes sociales.

Es muy recurrente que haya filtraciones de contraseñas por vulnerabilidades de aplicaciones o sitios web. Si acceden a tu contraseña y esta es la misma para otros dispositivos o cuentas tienes una alta probabilidad de que los ciberdelincuentes ataquen todo en conjunto.



¡Evita usar como clave !

- ✓ 123456,
- ✓ tu nombre, el de tus hijos, el de tu mascota,
- ✓ fechas de nacimiento.

Correos Electrónicos

Medidas para el buen uso de los correos electrónicos



- ✓ Máximo 1000 correos por día
- ✓ Máximo 100 correos por hora
- ✓ Tamaño máximo en archivos adjuntos de 50 Mb
- ✓ Máximo 15 destinatarios en un correo

Tenga en cuenta las anteriores recomendaciones para evitar que su correo sea bloqueado.

- 1. Los correos masivos (correos con más de 15 destinatarios) son enviados únicamente por el área de comunicaciones.**
- 2. No abrir correos ni consultar documentos adjuntos o links de remitentes desconocidos.**
- 3. No abrir correos con asuntos en mayúsculas y que indican tono de urgencia.**
- 4. Asegurarse que el nombre del correo de remitentes conocidos sea confiable.**



Modalidad Trabajo Híbrido



Acceso al servidor Camacol a través de VPN

VPN

Acceso a carpetas compartidas de acuerdo al cargo.

La **clave** se actualiza periódicamente, se **recomienda cambio en oficina**.

Carpeta Usuario

Si el usuario es heredado se mantiene el esquema organizado.

En la gestión documental se indican los lineamientos de organización digital.

Internet en Casa

El número de personas y dispositivos trabajando de forma simultánea en casa afectará la velocidad de la red y la conexión.

Plataformas y Herramientas que apoyan la operación

Contable y Financiero



eBill



TH y Administrativo



Económico



Sistema de Información Georeferenciada
del Censo Nacional de Edificaciones

Comunicaciones Corporativas y/o Mercadeo

Portales corporativos



Illustrator
Photo shop
Premier
After effects
In desing



Estudios Urbanos (BYC)





BUENAS PRÁCTICAS DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

GRACIAS



Construyendo MÁS+

